Réunion ordinaire
du Comité d'Etablissement Sud-Est

30 MAI 2013

Procès-verbal approuvé lors de la réunion du 27 juin 2013

Étaient présents :

Président : Eric BERGER

Assisté de : Bertrand BOTTOIS, Sophie CHARMANT, Aurore PELÉ

- **Madame, Messieurs les Membres titulaires du Comité d'Etablissement**

- **CFDT :** LABBE Philippe, MELZI Suzanne
- **CFE-CGC :** BELLENGER Dominique, CANETE Y MUNOZ Francisco, SUGIER André-Pierre, VEZARD Christophe,
- **La CGT :** LE GUEREC Eric, PLOUCHART Patrick
- **CGT-FO :** MARTIN Patrick
- **UDPA-UNSA :** COMBETTE Karl, JAULIE Josiane

- **Mesdames, Messieurs les Membres suppléants du Comité d'Etablissement**

- **CFDT :** BARBIER Alain, KURTZ Michel, MEERSSEMAN Bruno
- **CFE-CGC :** HELIARD Florence, ROCHE Sabrina, VOITURIEZ Alain
- **La CGT :** SIVO Francesco
- **CGT-FO :** TURCAT Jean-Jacques
- **UDPA-UNSA** : GRAZIANI Eric, SESSIECQ Christophe

- **Madame, Messieurs les Représentants Syndicaux au Comité d'Etablissement**

CFDT	DELAYE Corinne
CFE-CGC	ROCCHIA Brigitte
La CGT	TAARABIT Malek
CGT-FO	FILOMENA Mickaël
UDPA-UNSA	ROESCH Frédéric

ORDRE DU JOUR

I. Marche générale de l'établissement

1.1. Approbation du procès-verbal de la réunion du 25 avril 2013
1.2. Résultats au 30 avril 2013
1.3 Etat des stocks
1.4. Point sur le réseau AXA Epargne et Protection
1.5. Point PFAC
1.6 Point sur les véhicules de fonction : facturation et régularisation des kilomètres effectués à titre privé

II. Situation sociale de l'Etablissement

2.1. Point sur les effectifs administratifs

III. Questions diverses

3.1 Télétravail
3.2 Mise en place de la subrogation pour le Personnel Commercial
3.3 Calendrier 2013 bilans Formation

La séance est ouverte à 9 heures 35, sous la présidence de Monsieur BERGER.

Madame DELAYE (CFDT) demande que l'instance ait une pensée pour Pascal DONNAT, décédé la semaine précédente.

Monsieur SUGIER (CGE-CGC) propose une minute de silence

Une minute de silence est respectée en sa mémoire.

I. Marche générale de l'établissement

1.1. Approbation du procès-verbal de la réunion du 25 avril 2013

Sous réserve des modifications apportées en séance, le procès-verbal de la réunion du 25 avril 2013 est adopté à l'unanimité.

1.2. Résultats au 30 avril 2013

IARD, assurances de personnes

Monsieur BERGER annonce que la tendance constatée le mois précédent se confirme. Le chiffre d'affaires cumulé IARD progresse de 1,6 %. Pour l'assurance de personnes, les résultats se rapprochent de l'équilibre.

Auto du particulier

La région se place première en apport net et en chiffre d'affaires, même si ce dernier fait l'objet d'un point d'attention. Sa stabilité (alors que le marché est en croissance de 2 %) s'explique par les moindres majorations par rapport aux années précédentes, par une baisse du tarif affaires nouvelles et par l'augmentation du fractionnement mensuel.

Dommages particuliers

Si l'apport net reste négatif, la tendance est tout de même plus favorable que celle de l'année précédente. Le résultat technique de début d'année est relativement positif et l'objectif devrait être atteint.

La région se classe en seconde position en termes d'apport net et en première position en termes de croissance de chiffre d'affaires. Le marché enregistre une croissance de 4 %.

Commerce

Les résultats enregistrés en début d'année sont plus satisfaisants que ceux de l'année précédente, sur le réseau agents comme sur le réseau courtage. La dynamique est positive même si la croissance pourrait être supérieure. Le défi du quadrimestre actuel concernant la prévoyance des Pro, il est encourageant de réaliser de l'IARD.

La région se classe seconde en termes d'apport net et première en termes de chiffre d'affaires (troisième en termes de variation de chiffre d'affaires).

Santé

L'apport net reste négatif malgré une amélioration. Le réseau AEP a bien redémarré mais le réseau agent n'a pas retrouvé la dynamique souhaitée, malgré MODULANGO. De nombreuses

résiliations affaires nouvelles sont constatées, ce qui impacte négativement le chiffre d'affaires. La reprise des affaires nouvelles se constatera principalement dans le chiffre d'affaires de 2014.

La région se classe seconde en termes d'apport net et première en termes de nombre d'affaires nouvelles et de variation du chiffre d'affaires. Le marché enregistre une croissance de 4 % alors que l'ensemble des régions affiche une baisse de 8 %.

Prévoyance

De fortes attentes concernent ce secteur cette année et la croissance du chiffre d'affaires (8,3 %) est encourageante. Même si l'apport net est positif, la production est largement inférieure aux objectifs, notamment sur la prévoyance grand public. Sur le réseau AEP, le retard est moins important et l'activité est en croissance. Sur le réseau agents en revanche, un fort retard est enregistré. La région doit rattraper son retard et conquérir la première place notamment grâce aux animations envisagées.

S'agissant de la prévoyance Pro, la croissance de la production est forte en début d'année, même si elle n'est pas encore en ligne avec les objectifs. La région est la première en nombre de rendez-vous pris (4 000 rendez-vous programmés en deux jours), ce qui représente une moyenne de sept rendez-vous par commerciaux.

Sur le réseau agent, 1 200 rendez-vous avaient été pris en avril, l'objectif étant d'arriver à 2 000 rendez-vous client, avec un taux de concrétisation plus élevé que sur les prospects. Ces rendez-vous devraient se concrétiser en mai et en juin et le niveau de production devrait permettre de dépasser les objectifs.

Epargne individuelle

Le chiffre d'affaires est en baisse de 2,3 %, en retard par rapport à l'objectif. Le taux d'UC atteint presque l'objectif, avec un léger retard sur le réseau salarié. Les importantes affaires réalisées sur le réseau agents permettent d'avoir une avance sur la collecte.

La région est en train de perdre sa première place en termes de collecte et devra donc réagir pour retrouver des niveaux de collecte positifs. La collecte UC est positive.

Madame MELZI (CFDT) souhaite savoir si la baisse de la collecte est liée à la disparition de la défense des rachats à la PFAC de Lyon.

Monsieur BERGER confirme que d'importants rachats avaient été enregistrés l'année précédente. Cependant, il n'est pas possible de dire si l'Entreprise est plus performante désormais en termes de rachat. Le rythme de l'épargne n'est pas suffisant pour revenir à des collectes positives. Force est de constater un grand nombre de sorties de l'assurance-vie vers l'immobilier durant les dernières années, ce qui peut masquer l'efficacité des actions en matière de défense de rachat.

Par ailleurs, les prestations poursuivent leur décroissance.

Banque

Les résultats enregistrés en début d'année ne sont pas satisfaisants. Le marché est très difficile sur le crédit et une forte décroissance est enregistrée en termes de collecte brute et de nombre d'ouvertures de livrets. Cependant, la situation se redresse grâce aux opérations engagées, notamment au niveau du crédit. Les tendances sont plus favorables sur le crédit et le nombre d'ouvertures de compte progresse.

Seul le crédit immobilier reste positif, mais il ne s'agit pas du cœur de la stratégie. La région est redevenue la première région en nombre de crédits.

Sinistralité

Après quatre mois de recul, de nouvelles tendances apparaissent. Le problème est maîtrisé en termes de fréquence, ce qui reflète une bonne qualité de portefeuille. En matière de S/C, la région se repositionne dans la moyenne des régions, avec des résultats conformes aux attendus. Il importe de féliciter les équipes qui ont œuvré sur ce sujet.

Sur l'habitation et le commerce, les résultats de début d'année ont été satisfaisants. Reste le problème de la maîtrise du coût moyen de réparation, qui enregistre une forte dérive sur toutes les régions. Le taux de fréquentation du service à domicile a nettement progressé (environ 20 % sur le mois d'avril), limitant ainsi la dérive du coût moyen sur la région. La dérive du coût des pièces persiste cependant.

Monsieur BARBIER (CFDT) constate pourtant que le coût moyen baisse.

Monsieur BERGER explique que le coût moyen présenté dans le document intègre les graves. Hors graves, ce coût moyen augmente.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) demande si l'augmentation du coût des pièces concerne également les réparateurs agréés.

Monsieur BERGER confirme que c'est le cas, mais dans une moindre mesure. A fin avril, le coût moyen de réparation augmente de 10 % dans les garages clients, de 2 % en SAD, et de 4 % dans les garages service.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) souhaite savoir si l'Entreprise est à même de faire pression sur le prix des pièces détachées.

Monsieur BERGER répond que les actions peuvent porter sur plusieurs axes : la vigilance des experts sur les devis ou les achats par le biais de centrales d'achats. Il existe des leviers pour maîtriser ces coûts, mais si les constructeurs décident d'augmenter le prix de leurs pièces, il est difficile d'intervenir. L'orientation vers des prestataires agréés reste la voie principale pour limiter l'impact de l'augmentation des prix.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) souligne que les constructeurs réalisent davantage de marge sur les pièces détachées que sur la vente des véhicules neufs.

Monsieur TAARABIT (La CGT) juge nécessaire de distinguer le coût moyen lié aux réparations de celui des corporels. En outre, il arrive que les réparateurs augmentent également leurs marges et l'Entreprise doit pouvoir agir à ce niveau.

Monsieur BERGER confirme qu'il doit être possible de distinguer ces éléments.

Monsieur VEZARD (CFE-CGC) souligne qu'en commission économique, un lien a été fait entre les ratios combinés et la taille des agences. La sinistralité est la conséquence de la politique réseau et du maillage et il pourrait être opportun de conserver de petites agences.

Monsieur BERGER ne fait pas forcément le lien entre taille des agences et sinistralité. Le problème réside plutôt dans le positionnement des agences. Certes la géographie impacte la sinistralité, tout comme la dynamique commerciale, mais les critères de rentabilité sont tellement nombreux qu'il est difficile de faire un lien direct entre deux éléments.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) s'interroge sur le business d'AXA Banque et sur les pertes enregistrées.

Monsieur BERGER rappelle que d'importants investissements ont été consacrés à la publicité et au soutien du Livret à 6 %. Ainsi les pertes d'AXA Banque ne s'expliquent pas par son business mais par les investissements massifs dans des opérations de communication. Le business model n'est donc pas à remettre en cause. Il apparaît également que la banque n'est pas intégrée dans l'activité quotidienne des agents. Lorsque des animations de qualité sont menées, la tendance s'infléchit.

Monsieur TAARABIT (La CGT) fait état d'un document présentant un ratio combiné meilleur lorsque le sinistre est traité hors CSE.

Monsieur BOTTOIS répond qu'il s'agit d'un ratio combiné protocolaire impliquant un écrêtage. Le fait de positionner des agences en CSE devait améliorer la productivité. Il importe de s'intéresser à l'impact de la mise en place des CSE sur le fonctionnement de l'agence, sur la partie sinistre et sur l'activité commerciale.

Monsieur BERGER ajoute que les études menées prouvent que la gestion en CSE génère des économies importantes sur la charge de sinistre. Certaines agences en gestion déléguée peuvent cependant afficher de très bons résultats.

Monsieur LABBE (CFDT) souligne la baisse du chiffre d'affaires en épargne individuelle sur le réseau AEP. Il explique que les commerciaux attendent toujours la note sur les réemplois et que les forces commerciales sont mobilisées sur d'autres secteurs. Enfin, la communication concerne le chiffre d'affaires en UC et non en euros.

Monsieur MEERSSEMAN (CFDT) regrette que les tableaux de performance ne soient pas disponibles chaque semaine pour tous les fonds. Il est difficile pour un collaborateur d'être crédible s'il n'est pas en mesure de présenter les performances aux clients.

Monsieur BERGER confirme que le réseau a été mobilisé sur d'autres sujets. Il importe toutefois d'être plus polyvalent et de traiter à la fois l'épargne et la prévoyance. Les commerciaux doivent globalement gérer davantage d'affaires. Par ailleurs, il n'est pas acquis que la croissance des UC nuise à celle des volumes.

En outre, il n'est peut-être pas opportun de suivre de manière hebdomadaire les fonds les plus volatils. Les résultats doivent s'appréhender sur du long terme.

S'agissant de la note sur les réemplois, **Madame PELE** indique que le guide de réemploi est en cours de réécriture. La circulaire paraîtra une fois ce guide terminé. Une demande avait également été faite pour l'édition d'une liste des FCP éligibles indépendante du logiciel NOVA : cet élément sera pris en compte dans le guide.

Monsieur PLOUCHART (La CGT) souhaite que les produits de prévoyance (HP et HPP) soient distingués dans la présentation afin de suivre plus précisément les évolutions de chacun. De plus, un effort particulier devait porter sur la prévoyance et la retraite et il serait opportun de dresser un point sur ces produits.

Monsieur BOTTOIS indique que la protection familiale enregistre 12 557 affaires nouvelles. S'agissant d'Entour'âge, 35 affaires nouvelles ont été conclues durant le mois d'avril sur le réseau des agents (63 affaires en cumul) ainsi que 344 affaires pour les salariés (1 010 affaires en cumul). Sur le produit Essenciel, les agents ont réalisé 109 affaires nouvelles en avril (279 en cumul) et les salariés 602 affaires nouvelles (1 218 en cumul).

Monsieur BERGER ajoute que sur HPP, 364 affaires nouvelles ont été conclues à fin avril, ce qui représente une progression de 48 %.

Monsieur FILOMENA (CGT-FO) note l'amélioration enregistrée sur le marché des professionnels en HPP. Il fait état d'un manque de visibilité sur les clients multi-équipés qui ne permet pas de cibler au mieux les actions.

Monsieur BERGER en convient mais souligne qu'il peut être difficile de mettre à disposition de tous les fichiers clients.

1.3. Etat des stocks

Monsieur BOTTOIS indique que les stocks ont faiblement évolué. Sur la Direction générale, ils ont été maîtrisés. Sur la Direction des engagements, les arrivées en production du particulier ont été traitées, permettant une stabilisation des stocks. Il a toutefois été décidé de fermer le téléphone le matin afin de donner de la disponibilité aux collaborateurs. L'activité est soutenue sur les professionnels.

Madame DELAYE (CFDT) souhaite savoir si les stocks de la Direction des engagements intègrent les fiches AGIRA.

Monsieur BOTTOIS répond que ce n'est pas le cas.

1.4. Point sur le réseau AXA Epargne et Protection

1.4.1. Point INOV

Madame CHARMANT indique que ce sujet est actuellement porté par neuf relais INOV (dont deux relais référents) suite au positionnement de trois renforts formation. Les référents ont pour mission de consolider toutes les remontées terrain et de faire écho de la mise en œuvre de ces outils.

Un processus de montée en compétences des encadrants est en cours sur la partie « pilotage des activités ». Une journée de formation spécifique sera organisée au mois de juin. Le partage de bonnes pratiques et l'échange d'informations se poursuivent en cette période d'appropriation.

Des ateliers de consolidation seront organisés pour renforcer les compétences. Des moments-clés d'accompagnement ont été instaurées dans les équipes pour faciliter la mise en pratique (réunions d'équipe autour de thèmes spécifiques, suivi individualisé, réunions d'animateurs…).

En avril a été déployée la nouvelle version ECV 2.2 qui intègre l'univers Epargne et propose la signature électronique jusqu'au terme du processus. La prochaine étape consistera à déployer en juillet Retraite ECV 3.0. Enfin, en fin d'année sera déployée une application dédiée à la prévoyance.

S'agissant de NOVA, des conférences téléphoniques ont été organisées avec des experts NOVA. Elles ont donné lieu à des demandes d'évolution et d'aménagement des fonctionnalités existantes, qui font actuellement l'objet d'une analyse au sein d'AXA France Services.

Monsieur TAARABIT (La CGT) croit savoir que peu de collaborateurs ont participé à ces conférences.

Madame CHARMANT précise que plusieurs conférences ont été organisées, certaines ayant enregistré une meilleure participation que d'autres. Globalement la participation était satisfaisante.

Les formations à ECV 2.2 ont démarré en avril et s'échelonneront jusqu'à mi-juin. Les retours actuels sont satisfaisants et les évolutions d'ECV sont appréciées. Seules les personnes formées bénéficient de la version ECV 2.2.

A ce jour, la version ECV 2.2 ne comporte pas d'incidents majeurs. La pratique permet toutefois de signaler les anomalies constatées grâce à une alerte spécifique. Ces anomalies font l'objet d'une analyse par la cellule quotidienne de suivi qui intègre ensuite des modifications. Force est de constater que la signature électronique fonctionne, malgré quelques rejets dont la nature est identifiée (erreur de prénom, prise de photo de photocopie de carte d'identité, prise de photo d'un écran…).

L'ensemble des indicateurs progresse. En termes de suivi de la production INOV, environ 50 % des affaires sont réalisées par le biais d'ECV. Ce ratio doit encore progresser. Le taux de réalisation papier est de fait en déclin et doit être réduit à son strict minimum. Un travail spécifique est mené à ce niveau. Le taux de connexion à Salesforce s'établit aux alentours de 80 %. L'ambition est de parvenir à une systématisation de ces connexions.

Le taux de création de rendez-vous par semaine continue sa progression.

Le planning prévisionnel prévoit d'organiser des ateliers de consolidation sur la retraite à la rentrée de septembre. En octobre, des éléments sur le rachat et le versement seront repris. L'univers prévoyance sera traité en fin d'année.

Monsieur PLOUCHART (La CGT) annonce que l'assistance ne propose plus le choix « 5 » et impose aux collaborateurs d'opter pour le choix « 2 ». Par ailleurs, lorsqu'il n'est pas possible de se connecter de chez le client, il semble nécessaire d'entrer ensuite par ECV 2.2 en décochant la signature.

Monsieur BARBIER (CFDT) demande si l'équipe « QG » est positionnée sur la région.

Monsieur SESSIECQ (UDPA-UNSA) souligne que de nombreuses personnes rencontrent des difficultés pour produire une signature identifiable sur l'Ipad.

Monsieur GRAZIANI (UDPA-UNSA) souligne la différence de qualité de photo qui existe entre les Ipad 2 et les Ipad 3. Il estime que certains dysfonctionnements peuvent provenir des photos prises avec un Ipad 2.

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) rappelle que Salesforce avait été présenté comme le moyen de remplacer un certain nombre d'outils. Or, il est toujours demandé de remplir de nombreux tableaux.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) demande s'il est toujours prévu d'intégrer l'IARD à l'Ipad avant la fin de l'année.

Monsieur TURCAT (CGT-FO) demande s'il existe un « mode d'emploi » papier pour rappeler les bases et les manipulations à effectuer lors de la saisie sur l'Ipad.

Madame CHARMANT note d'apporter ultérieurement une réponse quant à la suppression du choix « 5 » utilisé principalement durant la phase de lancement.

En termes de gouvernance entre la région et le national, l'instance régionale doit permettre une réactivité entre le chef de projet et les relais. Le QG quotidien est positionné au niveau national afin de centraliser les anomalies repérées. Le national et le régional s'articulent donc.

S'agissant de la signature électronique, aucun rejet ne concerne des photos de mauvaise qualité ou une signature mal réalisée sur l'Ipad. Il importe avant tout que les pièces justificatives soient valides. Des tests ont été menés et les photos réalisées avec des Ipad 2 ne posent pas de problème.

S'agissant de l'intégration de l'IARD, elle ne sera pas réalisée en 2013 mais est toujours d'actualité.

Il n'est pas prévu de fournir de support papier reprenant les manipulations à effectuer sur l'Ipad. Cependant, toute la documentation est disponible, certaines fiches techniques étant accessibles depuis l'Ipad. En outre, les relais INOV sont à même d'apporter des réponses.

Monsieur BOTTOIS confirme que les tableaux de bord à renseigner doivent être allégés, le nouveau matériel devant justement permettre de faciliter la tâche des commerciaux.

Monsieur MEERSSEMAN (CFDT) demande si l'application WEB NOVA sera bientôt accessible depuis l'Ipad.

Madame CHARMANT le confirme et apportera des précisions ultérieurement.

Monsieur CANETE Y MUNOZ (CFE-CGC) regrette que l'opération « 48 heures chrono » ne soit pas menée à son terme et ne permette pas dans toutes les régions de réduire le nombre de tableaux de bord à renseigner.

Monsieur BOTTOIS confirme qu'une harmonisation sera nécessaire afin d'éviter le sur-reporting, qui nuit à l'activité.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) estime qu'il ne s'agit pas uniquement d'harmoniser mais d'inciter les réfractaires à ne pas contraindre les collaborateurs à remplir des tableaux qui peuvent être renseignés de manière automatique.

La séance est suspendue de 11 heures 35 à 11 heures 50.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) s'interroge sur les modalités du déjeuner.

Monsieur BOTTOIS répond qu'il est prévu de se rendre au restaurant R2C.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) demande une suspension de séance.

La séance est suspendue de 11 heures 50 à 12 heures.

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) annonce que les membres du CE ne se rendront pas au RIE, l'accès n'étant toujours pas sécurisé conformément à la demande formulée en CHSCT. Par ailleurs, le CE souhaite que la Direction prenne en charge le coût du repas que les élus seront amenés à prendre en extérieur.

Monsieur BOTTOIS annonce que pour assurer la sécurité des élus, la Direction a prévu de mettre à leur disposition des véhicules du parc. Puisque l'employeur propose une solution qui permet de répondre à ses obligations, il ne prendra pas en charge les repas pris en extérieur. Déjeuner au RIE s'inscrit d'ailleurs dans la politique de l'Entreprise visant à réduire les coûts.

La Direction faisant preuve d'une certaine souplesse en termes d'organisation de réunions en visioconférence, elle attend en retour une certaine compréhension de la part des membres des instances représentatives du personnel.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) précise qu'outre le problème de sécurité se pose la question du respect des instances. Le CE est dans l'attente de l'avis qui sera rendu par le CHSCT.

Monsieur BOTTOIS juge ces deux problématiques distinctes et affirme que les instances sont respectées.

Monsieur TAARABIT (La CGT) annonce que la CGT ne se rendra pas au RIE et prendra en charge les repas de ses membres si la Direction refuse ce financement.

Monsieur BOTTOIS indique que le CHSCT doit se prononcer sur la mise en place d'un RIE. Il est offert au CE la possibilité de se rendre dans une structure de restauration pour bénéficier d'un repas pris en charge par l'employeur. Se rendre dans cette structure ne remet nullement en cause la démarche du CHSCT.

Monsieur TAARABIT (La CGT) indique que les élus du CE souhaitent également faire preuve de solidarité envers les salariés qui ont refusé de se rendre dans le RIE dans les conditions actuelles.

Monsieur BOTTOIS note qu'il s'agit en effet d'un autre point.

Madame MELZI (CFDT) ajoute en outre que la solution prévoyant de s'y rendre en voiture n'est pas envisageable, faute de places de parking suffisantes.

Monsieur BOTTOIS répond qu'il est également possible de réaliser plusieurs allers/retours. Il répète que la Direction ne prendra pas en charge les frais de repas engagés par les élus.

1.4.2. Point sur les classes D et P

Madame PELE rappelle les critères de la classe D qui sont d'avoir une activité en IARD équivalente au premier seuil de déclenchement de la gratification IARD, d'avoir une production Cœur de gamme au moins égale à l'OMP contractuelle, d'être autonome et de maîtriser les techniques de souscription et de gestion IARD.

Les effectifs par Direction des ventes sont les suivants :

Direction des ventes	Nombre de producteurs	Nommés en 2012	Nommés en 2013
Languedoc	12	0	0
Méditerranée	6	0	1
Rhône-Alpes Auvergne	14	0	1

Pour être nommé classe P, il est nécessaire d'être responsable de clientèle ou inspecteur Conseil PHENIX, d'avoir une qualification reconnue soit par un diplôme soit par un jury et d'avoir une compétence professionnelle démontrée par un niveau d'activité générale soutenue, toutes branches confondues.

Les effectifs par Direction des ventes sont les suivants :

Direction des ventes	Nombre de producteurs	Nommés en 2012	Nommés en 2013
Languedoc	28	3	2
Méditerranée	18	0	2
Rhône-Alpes Auvergne	34	0	2

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) souhaite connaître les seuils de déclenchement de la gratification IARD et les moyens permettant d'appréhender la maîtrise et l'autonomie.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) souligne qu'aucune formation n'est dispensée en IARD. Il est ainsi difficile pour les agents de progresser.

Monsieur TAARABIT (La CGT) s'interroge sur les critères pris en compte pour nommer un salarié en classe D. Il se demande si des nominations peuvent être effectuées uniquement pour arranger la GG.

Madame PELE rappelle que la circulaire NAO mentionne les seuils de déclenchement de la gratification IARD. Par ailleurs, l'appréciation du niveau technique ressort de l'activité IARD du collaborateur. L'Inspecteur IARD doit apposer son visa et le contexte doit être apprécié. Ainsi, même si les critères sont réunis, la nomination n'est pas automatique. Enfin, les nominations sont sans rapport avec les GG.

Monsieur BARBIER (CFDT) souhaite savoir si les classes P sont tous EXCLUSI'V.

Madame PELE explique qu'il est nécessaire d'être classe P pour être EXCLUSI'V mais précise que tous les classes P ne sont pas EXCLUSI'V. Il peut cependant exister quelques situations transitoires de positionnement EXCLUSI'V dans l'attente d'une nomination en classe P.

Monsieur TAARABIT (La CGT) en conclut que la réforme des ADV qui doit permettre à terme aux collaborateurs d'être EXCLUSI'V doit d'abord envisager de positionner ces collaborateurs en classe P.

Monsieur LABBE (CFDT) souligne qu'un classe P ne peut pas être dans l'équipe d'un ADV. Par ailleurs, lors du cursus de formation, le lien n'a pas été fait entre la classe P et la labellisation EXCLUSI'V. Il existe une incohérence à ce niveau.

Monsieur CANETE Y MUNOZ (CFE-CGC) demande si un RC non EXCLUSI'V peut être en classe P et rester dans l'équipe ADV.

Madame PELE estime que la question ne se pose pas en ces termes. Tout dépend du niveau d'autonomie. Si l'autonomie est suffisante, un collaborateur peut être détaché d'une équipe d'ADV.

Monsieur BERGER précise que la vocation de l'ADV est de rendre les collaborateurs autonomes. Cependant, de nombreux collaborateurs en classe P doivent être rattachés aux équipes d'ADV.

Madame PELE confirme qu'il n'existe aucune obligation à ce niveau.

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) note que le processus de nomination en classe D prévoit un avis de l'Inspecteur IARD. Il souhaite connaître l'importance de cet avis dans la prise de décision, d'autant qu'aucun test ne permet de mesurer le niveau de compétences.

Madame PELE répond que la position de l'inspecteur IARD est primordiale dans le processus de nomination.

La séance est suspendue pour le déjeuner, de 12 heures 40 à 14 heures 05.

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) S'interroge sur l'absence, à la reprise, du Président de la séance du matin et demande à Mr BOTTOIS si ce dernier devient Président de séance pour la suite de notre journée.

1.5. Point PFAC

Monsieur BOTTOIS indique que l'ensemble des collaborateurs ont été reçus et ont accepté la proposition d'affectation qui leur a été faite.

Six personnes Vont aux vols totaux, une personne aux réclamations clients, une personne au service organisation, une personne au service multirisque professionnel, une personne au service développement, trois personnes sur des postes d'assistant commercial et une personne aux règlements sinistres entreprises. Trois des 17 personnes sont non affectées dont une en maladie et deux en congés parentaux. Dès leur retour au sein de l'Entreprise, elles seront reçues en entretien.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) s'enquiert de la situation du responsable.

Monsieur BOTTOIS répond qu'il a accepté un emploi à la déontologie à Marseille.

Monsieur TAARABIT (La CGT) souhaite savoir si l'activité PFAC est déjà partie.

Monsieur BOTTOIS répond que ce n'est pas le cas : elle est en cours de répartition.

Monsieur TAARABIT (La CGT) ne comprend pas que des collaborateurs du service épargne d'Angers aient à gérer les clients de la région.

Monsieur BOTTOIS explique que deux PFAC restent en activité et ont dû se répartir le travail.

Monsieur TAARABIT (La CGT) constate que seuls six salariés sont affectés au service vols totaux. Il souhaite connaître le nombre de postes à pourvoir.

Monsieur BOTTOIS précise que 13 personnes seront opérationnelles à partir du 1er septembre, complétées par quatre CDD et quatre contrats d'alternance.

Monsieur TAARABIT (La CGT) s'enquiert de l'effectif à terme de ce service.

Monsieur BOTTOIS répond que 28 personnes y seront positionnées. Le 6 juin, un forum mobilité se tiendra à Nanterre. La région en profitera pour faire la publicité de ces postes.

Monsieur SIVO (La CGT) demande comment sont traités les frais et la rémunération des CRC qui effectuent des missions sur le terrain durant la période de transition. Par ailleurs, durant les congés, la PFAC de Lyon traitait les appels IARD des clients affectés. La cellule IARD de Lille s'occupera-t-elle également de ces clients ?

Monsieur BOTTOIS confirme que Wasquehal prendra en charge ces clients. S'agissant des CRC, des précisions seront apportées ultérieurement quant aux modalités de remboursement de frais et de garantie de gain.

Monsieur TAARABIT (La CGT) s'interroge sur la subvention restauration des assistants administratifs.

Monsieur BOTTOIS répond que certains bénéficieront du restaurant d'entreprise. Ceux pour qui cela n'est pas possible disposeront de tickets restaurant.

1.6 Point sur les véhicules de fonction : facturation et régularisation des kilomètres effectués à titre privé

Madame PELE rappelle qu'en termes de facturation, tout kilomètre parcouru non justifié professionnellement et/ou au-delà du budget professionnel, outre les kilomètres privés déclarés, est réputé lié à une utilisation personnelle du véhicule et est facturé au CCK. Pour éviter des problèmes de trésorerie, la société a donc prévu de constituer une provision. Le loueur prélève mensuellement sur le compte du salarié une provision estimative.

En fin d'année, une régularisation des comptes est réalisée sur la base du kilométrage personnel réellement parcouru. Le kilométrage réellement parcouru est déterminé par la déclaration sur l'honneur du salarié, visée par l'Inspecteur manager. Pour l'exercice 2012, un mail a été envoyé à l'ensemble des collaborateurs détenteurs d'un véhicule de fonction dans lequel un lien leur permettait de réaliser directement la déclaration sur internet. A ce jour, seuls 25 % des salariés ont répondu et un mail de relance sera envoyé. Les régularisations au titre de l'exercice 2011 interviendront le 5 juin prochain.

Monsieur BARBIER (CFDT) jugerait opportun que le loueur s'engage dans le contrat sur des délais de remboursement car il est très difficile d'obtenir le remboursement de sommes prélevées indûment, notamment en cas de changement de véhicule.

Monsieur PLOUCHART (La CGT) ajoute qu'il n'est pas possible de distinguer deux loueurs sur une même déclaration. Si un salarié a changé de véhicule en cours d'année, il serait alors nécessaire de procéder à une double déclaration, mais cette possibilité ne lui est pas offerte. Par ailleurs, certains salariés font valoir des erreurs sur le montant des prélèvements. Il serait nécessaire de préciser la procédure à suivre pour apporter des rectifications.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) s'étonne que le loueur puisse effectuer un prélèvement directement sur le compte d'un salarié alors que le contrat est conclu avec AXA. Peut-être serait-il préférable de traiter ces prélèvements en interne, par le biais des fiches de paye par exemple.

Monsieur CANETE Y MUNOZ (CFE-CGC) souligne que tous les documents sur l'honneur ne sont pas validés par l'Inspecteur manager, notamment ceux remplis sous format informatique. En outre, il serait bénéfique d'aider les collaborateurs à remplir ces documents qui peuvent être complexes. Enfin, certains chèques de paiement de kilomètres personnels n'ont jamais été encaissés.

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) souhaite savoir si la Direction dispose de moyens pour aider les collaborateurs à récupérer les sommes prélevées indûment. La Direction doit également rappeler la manière de procéder lorsqu'un collaborateur souhaite bénéficier d'une rallonge de ses kilomètres.

Monsieur BARBIER (CFDT) souligne que la régularisation ne survient pas en fin d'année, comme indiqué dans le contrat, puisque le document est reçu au mois de mai.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) s'interroge sur les conditions d'utilisation du véhicule par rapport à l'assurance. Ces conditions sont très restrictives et il n'est par exemple pas permis aux salariés d'utiliser un autre véhicule que le leur.

Monsieur TAARABIT (La CGT) note que les régularisations vont survenir le 5 juin. Il est nécessaire de renforcer les effectifs au niveau central car une seule personne s'occupe de toute la France. Les dysfonctionnements sont ainsi appelés à perdurer.

Monsieur BOTTOIS indique que la hiérarchie est impliquée dans la demande de rallonge des kilomètres professionnels. Cette demande est ensuite transmise au niveau national.

L'absence de validation par les IMC posera problème car la hiérarchie doit être informée des déclarations kilomètres professionnels/kilomètres personnels.

S'agissant des problématiques de process, il est vrai que la procédure est nationale et ne peut pas être modifiée au niveau régional. Ce problème sera donc remonté.

Il revient au loueur de prélever les sommes dues car c'est lui qui valide les réparations et autres en fonction du contrat passé avec AXA. AXA devra revoir avec son prestataire son contrat pour résoudre les dysfonctionnements.

Enfin, s'agissant des effectifs, une trop grande centralisation de suivi peut être problématique. En effet, toute adaptation est ainsi rendue complexe et l'éloignement peut nuire à l'efficacité.

Ces différentes questions seront remontées en vue d'améliorer le dispositif. Le contrat conclu avec un des loueurs doit être renégocié et les dysfonctionnements seront mis en avant pour bénéficier d'un contact pour débloquer les situations problématiques.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) souhaite savoir ce qui arrive quand le budget professionnel fixé est dépassé.

Madame PELE répète que tout dépassement est facturé.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) estime que puisqu'il est question de kilomètres « réputés » privés, il ne s'agit que d'une présomption. Si le salarié apporte la preuve qu'il ne s'agit pas de déplacements privés, ils ne devraient pas lui être facturés.

Madame PELE rappelle que les accords d'entreprise fixent des budgets en fonction de la production de l'année précédente. Si le collaborateur se rend compte qu'il dépasse son budget professionnel, il doit prendre contact avec sa hiérarchie pour expliquer sa situation. La hiérarchie s'adresse ensuite à la Direction pour demander, si cela est justifié, une rallonge des kilomètres. Si cela s'avère, la régularisation n'est pas effectuée.

Monsieur BARBIER (CFDT) estime qu'une note devrait rappeler la procédure de demande d'ouverture d'enveloppe des frais professionnels et indiquer clairement que les salariés doivent disposer d'un mail de leur hiérarchie validant la dérogation.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) propose d'instaurer un système d'alerte, avec un seuil d'atteinte du budget professionnel à 80 % ou 90 %. Il est toujours plus aisé d'agir en amont.

Monsieur BOTTOIS en convient mais précise que dans tous les cas les collaborateurs bénéficiant d'un véhicule de fonction sont encadrés. Il est toutefois important de disposer d'écrit pour justifier d'une situation dérogatoire.

Monsieur SUGIER (CFE-CGC) estime que puisque la déclaration est mensuelle, il est facile d'effectuer un suivi.

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) confirme que si des écrits avaient été formalisés, certains dépassements kilométriques conséquents auraient pu être évités.

Monsieur BOTTOIS conclut que la procédure ne fonctionne pas au mieux. Puisqu'il s'agit d'une consigne nationale, les remarques seront remontées à ce niveau pour que des améliorations puissent être apportées.

II. Situation sociale de l'Etablissement

2.1. Point sur les effectifs administratifs

Monsieur BOTTOIS indique que les effectifs administratifs au 30 avril 2013 sont de 350 collaborateurs pour 335,1 ETP. La Direction des affaires générales compte 97 collaborateurs pour 94 ETP ; la Direction des engagements compte 129 collaborateurs pour 120,1 ETP ; la Direction de la distribution compte 59 collaborateurs pour 56,5 ETP et la Direction des ventes compte 64 collaborateurs pour 63,6 ETP.

Les effectifs diminuent de 1,9 CDI en avril suite à une entrée (un recrutement externe à la Direction des engagements) et à trois départs à la retraite. Une seconde personne sera CDIsée à la Direction des engagements et quatre CDD seront recrutés.

Une mobilité en provenance d'AXA Entreprises est également enregistrée à la comptabilité, ainsi qu'une mobilité vers la DSC.

S'agissant des CDD, leur nombre se maintient avec une entrée et une sortie à la Direction des engagements.

Monsieur TAARABIT (La CGT) note dans les postes ouverts au 27 mai un poste à la Direction des engagements.

Monsieur BOTTOIS répond que ce poste vient en plus de ceux annoncés. Les recrutements concernent les vols totaux à Lyon, la Direction des engagements Marseille et le service comptabilité à Lyon. En outre, deux postes d'inspecteur devront être ouverts.

III. Questions diverses

3.1 Télétravail

Monsieur BOTTOIS indique que deux personnes sont en télétravail sur le périmètre : une au service réseaux de Marseille et une au service PETRA de Nîmes. Trois demandes ont également été traitées : la première à la Direction des engagements à Nîmes a été ajournée et deux autres (à Nîmes et à Marseille) sont sur le point d'être acceptées.

Le télétravail constitue une nouveauté sur la région sud-est. Le problème concerne la permanence téléphonique mais AXATEC apportera une amélioration à ce niveau, permettant aux personnes en télétravail d'être dans les boucles de permanence téléphonique.

Monsieur TAARABIT (La CGT) s'enquiert des motivations qui poussent les salariés à opter pour le télétravail.

Monsieur BOTTOIS répond que le temps de transport est l'argument principal.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) souhaite connaître les demandes hors périmètre.

Monsieur BOTTOIS indique que deux demandes hors périmètre sont en cours.

Monsieur ROESCH (UDPA-UNSA) annonce qu'une demande a été refusée au motif que le temps de transport n'était pas suffisamment important. Il importe de ne pas se baser sur les temps de trajet indiqués par Google Maps.

Monsieur BOTTOIS propose de traiter cette situation hors CE mais précise qu'une commission nationale traite ces demandes afin d'assurer une certaine homogénéité au niveau national.

Monsieur FILOMENA (CGT-FO) souligne que les problématiques de temps de déplacement se posent également pour le personnel commercial.

Monsieur TAARABIT (La CGT) juge nécessaire de reconnaître que les commerciaux sont en télétravail et de leur fournir les moyens nécessaires.

Monsieur BOTTOIS a connaissance de ces revendications mais rappelle que la Direction n'y a pas répondu de manière favorable. Seuls les administratifs sont actuellement concernés par le télétravail.

3.2 Mise en place de la subrogation pour le Personnel Commercial

Madame PELE fait part d'une information rectificative : la subrogation est reportée à l'automne 2013. Elle nécessite en effet des modifications importantes au niveau du logiciel paye. Il n'est pas prévu de principe de rétroactivité.

Monsieur TAARABIT (La CGT) rappelle qu'initialement, la date était fixée à fin 2013. Il avait été demandé d'exercer une certaine pression sur AXA Services France pour accélérer le processus ; la date du 1er juin avait alors été fixée. Force est de constater qu'elle ne sera pas respectée.

3.3 Calendrier 2013 bilans Formation

Madame PELE propose de renouveler l'expérience de l'année précédente en procédant à une information en juin, suivie d'une consultation au cours d'une seconde séance en juillet.

Monsieur TAARABIT (La CGT) souhaite savoir si la fusion absorption d'AXA Caraïbes aura un impact sur les collaborateurs de Marseille.

Monsieur BOTTOIS affirme que ce ne sera pas le cas.

Monsieur BARBIER (CFDT) s'interroge sur la liste des postes de commerciaux ouverts car deux informations différentes ont été communiquées.

Monsieur BOTTOIS note de vérifier la cohérence de ces deux informations.

Monsieur BELLENGER (CFE-CGC) ajoute qu'il serait nécessaire de fournir aux commerciaux un chemin d'accès pour qu'ils puissent prendre connaissance de ces postes.

Monsieur SESSIECQ (UDPA-UNSA) souhaite savoir si le poste d'inspecteur commercial proposé sur Andrézieux correspond à une création de poste.

Madame PELE répond qu'il s'agit d'un remplacement.

Madame PELE ajoute que le point sur les OMP a été dressé dans le cadre de la commission économique. Une question supplémentaire a été posée sur les OMP 2010, 2011 et 2012. Les tableaux seront adressés aux membres de la commission afin qu'ils puissent être joints au compte-rendu de ladite commission.

La séance est levée à 15 heures 15.

La prochaine réunion de CE est programmée à Lyon le 27 juin 2013.